



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Salah satu elemen penting dalam suatu organisasi adalah adanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan seluruh aktivitas guna pencapaian tujuan pada organisasi tersebut. Hal ini menandakan bahwa diperlukan adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang efektif di dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dalam sebuah perusahaan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan dari sebuah perusahaan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen perusahaan tersebut.

Pada saat sekarang ini, perkembangan terbaru memandang SDM bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Mengelola SDM dalam organisasi sangatlah penting. Dimana SDM sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk sebuah kemajuan organisasi tersebut. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi.

Namun, masalah yang sering kali dihadapi adalah adanya faktor sikap dan perilaku karyawan yang tidak dapat dikendalikan dalam proses pengelolaan sumber daya manusia. Hal ini dapat dikarenakan organisasi yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini seperti menciptakan ketidakstabilan dan kepastian terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia yakni yang berupa biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan sampai biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. *Turnover* yang tinggi juga mengakibatkan organisasi tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan baru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat intensi keluar (*turnover intention*) salah satunya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sifat individual dengan kaitan dengan komitmen karyawan pada organisasi, dimana komitmen merupakan suatu kondisi anggota organisasi memberikan kemampuan dan kesetiaan pada organisasi dalam mencapai tujuan.

Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap perusahaan apabila karyawan selaku aset perusahaan yang berharga memiliki intensi keluar/keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*). Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan memiliki karakter yang berbeda, namun pada umumnya yang berkaitan tentang bagaimana perhatian organisasi ditempat karyawan bekerja. Mengenai keamanan pada organisasi, karyawan akan merasa puas dengan kata lain tingkat kepuasan karyawan akan meningkat dan membuat penurunan tingkat intensi keluar/keinginan keluar (*turnover intention*).

Kepuasan kerja dan komitmen organisasional terbukti dalam penelitian ini berpengaruh negatif terhadap intensi keluar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen organisasi akan mengakibatkan rendahnya niat karyawan untuk keluar dari organisasi, begitu pula sebaliknya. Dari teori diatas, maka dapat dikatakan bahwa antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai hubungan yang erat dengan intensi keluar (*turnover intention*).

Adapun subjek penelitian dilakukan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru. Asuransi Jiwa Bersama bumiputera pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana yang di proteksi itu jiwa yang bertanggung, dalam beberapa jenis produk dengan keuntungan tambahan yang berbeda. Adapun beberapa produk asuransi jiwa antara lain: Mitra cerdas, Mitra beasiswa berencana, Bpsmart, Mitra proteksi mandiri, Bplink.

Perusahaan asuransi bersama bumiputera jiwa didirikan pada tahun 1912 pertama kali didirikan di Magelang, Jawa Timur. Asuransi jiwa bersama Bumiputera Pekanbaru pada tahun 2017 memiliki karyawan yang berjumlah 46 orang, yang terdiri dari karyawan yang bersifat tetap dan kontrak. Dimana karyawannya *freelance* atau tidak terikat kontrak oleh perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera, namun karyawan dapat melakukan berpanjangan kontrak kerja setiap tahunnya.

Berdasarkan data yang ditemui dilapangan terlihat frekuensi perputaran karyawan dilingkungan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru cukup tinggi seperti terlihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel 1.1: Daftar Karyawan yang keluar dari Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru dalam 5 (lima) Tahun Terakhir (2012-2016)**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan Keluar			Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
		Pensiun	Mengundurkan Diri	Putus Kontrak		
2012	58	-	2	-	7	63
2013	63	-	4	1	4	62
2014	62	1	8	3	9	59
2015	59	-	7	2	11	61
2016	61	3	9	8	5	46

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru 2017

Dapat dilihat pada tabel 1.1 daftar karyawan yang keluar dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dimana jumlah karyawan yang keluar paling tinggi terjadi pada tahun 2016 sebesar 20 orang dan jumlah karyawan yang masuk hanya sebesar 5 orang, Jumlah karyawan lima



tahun terakhir yaitu dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya yaitu tahun 2012 sebesar 63 orang, pada tahun 2013 sebesar 62 orang dan pada tahun 2014 sebesar 59 orang, pada tahun 2015 sebesar 61 orang dan pada tahun 2016 menjadi 46 orang. Terjadinya keinginan berpindah (*turnover intention*) pada karyawan merupakan hal yang tidak dikehendaki perusahaan ini disebabkan karena tingkat kepuasan kerja dan komitmen karyawan yang masih rendah.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat masih terdapat karyawan yang mengalami putus kontrak. Pemutusan kontrak perusahaan disebabkan oleh:

1. Karyawan melakukan pelanggaran atas peraturan yang ditetapkan.
2. Tidak mencapai target perusahaan atau kinerja mengalami penurunan
3. Karyawan melakukan kriminal seperti menyalahgunakan wewenang dalam bertugas.

Hal ini sesuai dengan wawancara kepada ibu afriliani moriza. “ masalah pemutusan hubungan kerja oleh pihak perusahaan misalnya disebabkan perbuatan karyawan itu sendiri salah satunya, jarang ke kantor tanpa kabar karyawan juga kedatangan melakukan tindakan kriminal baik didalam maupun diluar alasan inilah yang menjadi patokan perusahaan melakukan pemutusan kerja.” Sementara pada tahun 2016 karyawan diputuskan kerja oleh perusahaan didasari penurunan kinerja karena kurang produktif dalam melaksanakan tugas dalam bekerja.

Pada kenyataannya banyak karyawan yang beranggapan bahwa mereka adalah aset perusahaan hanyalah sebuah slogan semata dan masih menganggap semua itu masih jauh dari kenyataan. Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan ekspektasi atau dengan kata lain karena adanya ketidaksesuaian

antara pernyataan dengan kebijakan perusahaan, hal itu tercermin terutama ketika perusahaan tidak membayar hak-hak karyawan.

Namun karyawan mulai mempertanyakan apakah seperti ini masih bisa disebut memperlakukan karyawan sebagai aset perusahaan. Bukankah sebagai aset seharusnya perusahaan menjaga dan memperhatikan karyawan dengan sebaik-baiknya. Fenomena ini lah yang dilihat ada di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru yang masih belum maksimal memperhatikan kepuasan kerja karyawan sehingga bukan tidak mungkin menimbulkan intensi keluar dari perusahaan ini yang nantinya juga akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Banyak hal yang dapat dipengaruhi tingkat *turnover intention* terjadi seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi karyawan. Menurut **Mangkunegara (2006)** Kepuasan kerja berhubungan dengan variabel–variabel seperti keluar masuk (*turnover*), tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

Jika kepuasan kerja dilihat dari segi tingkat absensi, Pegawai–pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif. Begitupun tingkat absensi yang terjadi pada seperti berikut :

**Tabel 1.2: Data Absensi Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru tahun 2012-2016**

Tahun	Jumlah Karyawan	Hari Kerja /Tahun	Absensi / Tahun				Persentase Absen Alfa (%)
			Sakit	Alpha	Izin	Jumlah	
2012	59	244	21	23	28	72	9.42
2013	60	243	35	13	32	70	5.34
2014	62	243	29	18	16	63	7.40
2015	61	243	17	29	17	63	11.93
2016	46	243	29	31	27	75	12.75

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru 2017

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.2 diatas tampak bahwa tingkat absensi karyawan dari tahun ke tahun berfluktuatif dengan tingkat persentase absen paling tinggi terjadi pada tahun 2016 sebesar 12.75% hal ini juga dapat dijadikan salah satu indikator melihat kepuasan kerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru masih tergolong belum baik yang menjadikan karyawan mengarah kepada *turnover intention*.

Selain kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan faktor lainnya seperti komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Ketiadaan komitmen dapat menurunkan efektivitas organisasi. Orang yang berkomitmen tidak mungkin keluar dan menerima pekerjaan lain, dengan demikian biaya pergantian tinggi tidak terjadi. Orang yang berkomitmen merasakan nilai pentingnya mengintegrasikan tujuan individual dan organisasi.

Komitmen merupakan sebuah janji pada diri sendiri maupun janji pada orang lain. Komitmen bukan hanya sekedar keluar dari kata - kata namun harus tercermin juga dalam tindakan. Sebuah komitmen merupakan pengakuan seutuhnya yang berasal dalam diri seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Afriliani Moriza, Beliau mengatakan komitmen karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama seperti :

1. Mereka bekerja sesuai kemampuan dan passion

Ini poin paling penting untuk menjadi orang yang berkomitmen, banyak sekali orang yang bekerja hanya untuk mencari uang, bukan kenyamanan, padahal kenyamanan itu paling penting.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Mereka bahagia dengan pekerjaannya

Hal yang paling dasar agar kita menjadi orang berkomitmen adalah kita harus bahagia dengan pekerjaan kita, melihat sisi positif dari apa yang kita kerjakan.

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi akan berperilaku berbeda di tempat kerja dibandingkan karyawan yang tidak memiliki komitmen. Komitmen organisasi sangat berpengaruh pada beberapa komponen kunci perilaku kerja yaitu tingkat absensi yang rendah dan tingkat keluar masuk karyawan yang tinggi, keinginan yang kuat untuk berbagi dan berkorban serta konsekuensi positif untuk pribadi.

Seorang karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasinya ditunjukkan dengan memberikan usaha yang besar secara sukarela bagi kemajuan organisasi. Selanjutnya karyawan yang menunjukkan komitmennya pada tujuan-tujuan dan nilai-nilai perusahaan, mempunyai kemungkinan lebih besar untuk berpartisipasi demi kemajuan organisasi.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang diatas maka dari itu penulis tertarik mengambil judul penelitian yaitu: “ **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA PEKANBARU** ”

## 1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention* karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention* karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap *turnover intention* karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan komitmen organisasi secara silmutan terhadap *turnover intention* karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru dalam mengelola sumber daya manusia melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*
2. Sebagai bahan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi penelitian dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia

## 1.5 Rencana Sistematika Penulisan.

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan membahas dan menguraikan empat sub bab yaitu tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

### BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan berbagai teori yang melandasi penelitian mengemukakan suatu hipotesis serta variabel penelitian.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang waktu, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisa data.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM TENTANG OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan sejarah singkat visi dan misi serta struktur organisasi pada Asuransi Jiwa Bersama bumiputera Pekanbaru

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.**

Dalam V ini berisi hasil penelitian yang kemudian dibahas untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah penelitian.

#### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan penutup dimana penulis akan mengambil - beberapa kesimpulan serta memberikan beberapa saran